

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Мордовский государственный педагогический
университет имени М.Е. Евсевьева»**

Факультет физико-математический

Кафедра менеджмента и экономики образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами в образовательных организациях

Направление подготовки: 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Профиль подготовки: Менеджмент в образовании. Информационная безопасность в образовании

Форма обучения: очная

Разработчики:

Семенова О. А., канд. экон. наук, доцент кафедры менеджмента и экономики образования

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры,
протокол № 8 от 22.03.2022 года



Зав. кафедрой _____ Куркина Н. Р.

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины - формирование у обучающихся знаний сущности, содержания и технологий управления конфликтами и практических навыков в области диагностики и управления конфликтами в образовательных организациях.

Задачи дисциплины:

- сформировать системное представление о природе конфликта в образовательных организациях;
 - освоить методы диагностики и управления конфликтами.
- В том числе воспитательные задачи:
- формирование мировоззрения и системы базовых ценностей личности;
 - формирование основ профессиональной культуры обучающегося в условиях трансформации области профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина К.М.07.ДВ.01.02 «Управление конфликтами в образовательных организациях» относится к дисциплинам по выбору учебного плана.

Дисциплина изучается на 4 курсе, в 8 семестре.

Для изучения дисциплины требуется: владение навыками социализации работника в трудовом коллективе физкультурно-спортивной организации

Изучению дисциплины К.М.07.ДВ.01.02 «Управление конфликтами в образовательных организациях» предшествует освоение дисциплин (практик):

К.М.07.18 «Управление персоналом в образовательной организации».

Освоение дисциплины К.М.07.ДВ.01.02 «Управление конфликтами в образовательных организациях» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин (практик):

К.М.07.12 «Лидерство как личная стратегия»;

Область профессиональной деятельности, на которую ориентирует дисциплина «Управление конфликтами в образовательных организациях», включает: 01 Образование и наука, 04 Культура, искусство.

Типы задач и задачи профессиональной деятельности, к которым готовится обучающийся, определены учебным планом.

3 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенция в соответствии ФГОС ВО	
Индикаторы достижения компетенций	Образовательные результаты
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1 Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.	знать: - средства и стили общения; уметь: - осуществлять взаимодействие с целью получения, понимания и оценки существенной информации; владеть: - лидерскими качествами и умениями.
УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.	знать: - права потребителя финансовых услуг и способы их защиты; уметь: - осуществлять взаимодействие с целью получения, понимания и оценки существенной информации о финансовых продуктах и концепциях, необходимой для принятия решений; владеть:

	- средствами вербального и невербального общения
--	--

ПК-3. Способен формировать развивающую образовательную среду для достижения личностных, предметных и метапредметных результатов обучения средствами преподаваемых учебных предметов

проектная деятельность

ПК-3.1. Владеет способами интеграции учебных предметов для организации развивающей учебной деятельности (исследовательской, проектной, групповой и др.).	знать: - методологию и решения исследовательских задач в предметной области; уметь: - использовать теоретические и практические знания для постановки и решения исследовательских задач в предметной области в соответствии с профилем и уровнем обучения и в области образования; - владеть: - способами ориентации в профессиональных источниках информации.
ПК-3.2. Использует образовательный потенциал социокультурной среды региона в преподавании (предмета по профилю) в учебной и во внеурочной деятельности.	знать: - средства профессионального и личностного развития; уметь: - проектировать программы; владеть: - способами отбора средств реализации программ профессионального и личностного роста.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Восьмой семестр
Контактная работа (всего)	38	38
Лекции	14	14
Практические	24	24
Самостоятельная работа (всего)	30	30
Виды промежуточной аттестации	4	4
Зачет	4	4
Общая трудоемкость часы	72	72
Общая трудоемкость зачетные единицы	2	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание модулей дисциплины

Модуль 1. Основы управления конфликтами в образовательных организациях:

Конфликты в системе управления. Системные характеристики конфликтов. Динамические аспекты конфликта. Анализ конфликта.

Модуль 2. Управление конфликтами в образовательных организациях:

Психологическая сторона конфликтного взаимодействия. Функции и последствия конфликтов в системе управления. Методы управления конфликтами. Переговоры и посредничество.

5.2. Содержание дисциплины: Лекции (14 ч.)

Модуль 1. Основы управления конфликтами в сфере физической культуры и спорта (6 ч.)

Тема 1. Конфликты в системе управления (2 ч.)

Определение предметного поля конфликтов. Природа конфликта. Конфликтная природа управленческих решений. Определение организационных конфликтов.

Тема 2. Системные характеристики конфликтов (2 ч.)

Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса, их характеристики и классификация. Характеристики субъектов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы.

Тема 3. Динамические аспекты конфликта (2 ч.)

Конфликтное взаимодействие. Динамика конфликта. Стадии и фазы конфликта: конфликтная ситуация как первая стадия конфликта, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта, послеконфликтная. Их содержание и особенности. Социальная напряженность как стадия конфликта, определение, характеристика, значение. Признаки и показатели напряженности. Симптомы скрытого конфликта в организации. Основные типы динамики конфликта: "нормальный" конфликт, бунт, латентный конфликт, скрытый конфликт; их характеристики.

Модуль 2. Управление конфликтами в образовательных организациях (8 ч.)

Тема 6. Функции и последствия конфликтов в системе управления (2 ч.) Неизбежность возникновения конфликтов и необходимость управления ими. Позитивные и негативные функции конфликта на разных уровнях организации. Конфликт, как инструмент развития организации. Зоны ближайшего развития.

Тема 7. Методы управления конфликтами. (2 ч.)

Способы разрешения конфликтов. Типология конфликтов по способам управления ими. Институциональное разрешение конфликта. Нормативные механизмы управления конфликтом.

Способы внешнего воздействия на конфликт: убеждение, навязывание норм, материальное стимулирование, использование власти.

Корпоративная культура как инструмент управления конфликтами. Игровые методы управления конфликтами.

Тема 8. Переговоры и посредничество (2 ч.)

Переговоры как способ управления конфликтом. Типы переговорных процессов: позиционный подход, метод принципиальных переговоров, аналитический подход.

Тема 9. Стратегий регулирования и разрешения конфликтов. (2 ч.)

Особенности и проблемы применения стратегий регулирования и разрешения конфликтов. Общие подходы к разрешению и управлению конфликтами. Модели и способы управления конфликтом. Основные стратегии управления конфликтами: предотвращение, подавление, отсрочка, разрешение.

53. Содержание дисциплины: Практические (24 ч.)

Модуль 1. Основы управления конфликтами в образовательных организациях (12 ч.)

Тема 1. Конфликты в системе управления (2 ч.)

Определение предметного поля конфликтов. Природа конфликта. Конфликтная природа управленческих решений. Определение организационных конфликтов.

Тема 2. Системные характеристики конфликтов (2 ч.)

Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса, их характеристики и классификация. Характеристики субъектов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы.

Тема 3. Динамические аспекты конфликта (2 ч.)

Конфликтное взаимодействие. Динамика конфликта. Стадии и фазы конфликта: конфликтная ситуация как первая стадия конфликта, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта, послеконфликтная. Их содержание и особенности. Социальная напряженность как стадия конфликта, определение, характеристика, значение. Признаки и показатели напряженности. Симптомы скрытого конфликта в организации. Основные типы динамики конфликта: "нормальный" конфликт, бунт, латентный конфликт, скрытый конфликт; их характеристики.

Тема 4. Анализ конфликта. (2 ч.)

Методология анализа конфликтов. Подготовка к процедуре разрешения конфликта. Содержание этапа (диагноз, формулирование цели, разработка тактики и стратегии переговоров). Контрольный лист. Классификация интересов сторон. Карта анализа распределения сил участников конфликта. Основные процедурные правила проведения переговоров. Психологические аспекты переговоров.

Тема 5. Психологическая сторона конфликтного взаимодействия (2 ч.)

Конфликт как целостный объект управления в единстве трех взаимосвязанных и взаимодействующих компонентов: эмоционального, когнитивного и конативного (поведенческого).

Модуль 2. Управление конфликтами в образовательных организациях (12 ч.)

Тема 6. Функции и последствия конфликтов в системе управления (2 ч.)

Неизбежность возникновения конфликтов и необходимость управления ими. Позитивные и негативные функции конфликта на разных уровнях организации. Конфликт, как инструмент развития организации. Зоны ближайшего развития.

Тема 7. Методы управления конфликтами. (2 ч.)

Способы разрешения конфликтов. Типология конфликтов по способам управления ими. Институциональное разрешение конфликта. Нормативные механизмы управления конфликтом.

Способы внешнего воздействия на конфликт: убеждение, навязывание норм, материальное стимулирование, использование власти.

Корпоративная культура как инструмент управления конфликтами. Игровые методы управления конфликтами.

Тема 8. Переговоры и посредничество (2 ч.)

Переговоры как способ управления конфликтом. Типы переговорных процессов: позиционный подход, метод принципиальных переговоров, аналитический подход.

Тема 9. Стратегий регулирования и разрешения конфликтов. (2 ч.)

Особенности и проблемы применения стратегий регулирования и разрешения конфликтов. Общие подходы к разрешению и управлению конфликтами. Модели и способы управления конфликтом. Основные стратегии управления конфликтами: предотвращение, подавление, отсрочка, разрешение.

1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

11 Вопросы и задания для самостоятельной работы

Восьмой семестр (30 ч.)

Модуль 1. Основы управления конфликтами в образовательных организациях (15 ч.)

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

1. Приведите примеры конфликтов в образовательной организации с участием прямых и косвенных участников конфликта.

2. Проанализируйте конфликт из СМИ (один из видов по выбору) по следующей схеме:

- Какие можно выделить основные конфликтные зоны в данной ситуации?
- Какие организационные и социально-психологические причины возникшего конфликта можно выделить в данной ситуации?
- Охарактеризуйте структурные составляющие описанного педагогического конфликта.
- Выделите особенности динамических характеристик конфликта.
- Определите тип данного конфликта, обосновав свой ответ.

3. Рассмотрите и проанализируйте на примерах виды педагогических конфликтов в виде презентации.

Вид СРС: *Выполнение компетентностно-ориентированных заданий

1. Нарисуйте конфликт.

2. Проведите интервью с письменной фиксацией ответов с 2-3 человеками (среди них должны быть и менеджеры, и рядовые работники) о том:

- 1) с какими конфликтами им наиболее часто приходится иметь дело на работе;
- 2) как эти конфликты обычно разрешаются.

3. Анализ результатов самостоятельной работы. На основе собранных данных ответьте на следующие вопросы:

С какой стороны функционирования организации в большей степени связаны выявленные вами конфликты?

Каковы основные причины конфликтов в терминах организационной теории? Как относятся ваши собеседники к конфликтам? Почему?

На ваш взгляд, имеются ли навыки предотвращения, управления, сглаживания, разрешения конфликтов у ваших собеседников, у их руководителей?

4. Охарактеризуйте индустриальный конфликт, трудовой конфликт, забастовку. Назовите известные вам виды:

- а) социального протеста;
- б) политического протеста;
- в) экономического протеста;
- г) экологического протеста;
- д) духовного протеста;
- е) религиозного протеста

5. Назовите виды и формы социального протеста:

- а) наиболее эффективные с позиции протестующей стороны;
- б) наиболее опасные с позиции стороны, против которой протестуют;
- в) наиболее продуктивные и вредные для социальной системы.

5. Определите, относится ли к протесту жалоба покупателя на качество товара, качество обслуживания. Обоснуйте ваш ответ. Если да, то какие признаки характеризуют жалобу как протест.

6. Как вы оцениваете типичную бытовую перебранку (ссору) между супругами. Что она означает? (Выбор ответа следует обосновать).

- а) автоматическое словесное возражение;
- б) принципиальное разногласие по существу проблемы, например, семейного бюджета;
- г) способ психологической разрядки;
- д) перенос собственной несостоятельности на другого человека;
- е) необходимость защиты собственного достоинства;
- ж) направленность на удовлетворение своих справедливых требований;
- з) нарушение коммуникации;
- и) форму повседневного протеста;
- к) реализацию гендерной противоположности.

Модуль 2. Управление конфликтами в образовательных организациях (15 ч.)

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

1. Подготовьте эссе на тему «Философские взгляды на проблему развития конфликта».
2. Раскройте сущность конфликта в обществе. Проанализируйте научные тексты.
3. Представьте классификацию конфликтов в образовательной организации с развернутым психологическим обоснованием каждого из них.
4. Рассмотрите основные этапы возникновения конфликтов в образовательных организациях на конкретных примерах.
Какие методы целесообразно использовать при их разрешении?
5. Рассмотрите нормы деловой этики, направленные на предупреждение конфликтов.
6. Рассмотрите на конкретных примерах «Юмор как средство предупреждения конфликтов».
7. Рассмотрите основные этапы возникновения конфликтов на конкретных примерах.
Какие методы целесообразно использовать при их разрешении?

Вид СРС: *Выполнение компетентностно-ориентированных заданий

1. Продиагностировать собственную предпочитаемую стратегию поведения в конфликте по Томасу. Какие стратегии преобладают среди студентов группы?

2. Чтобы разрешить внутригрупповой конфликт, руководитель должен: а) уволить провинившегося; б) созвать общее собрание, чтобы наказать виновного; в) попытаться изменить нормы; г) занять сторону нарушителя; д) попытаться выяснить причину происшедшего. Обоснуйте свою точку зрения.

3. Каково значение мониторинга социальной напряженности на предприятии?

4. Разработать систему управления конфликтом в организации (структуру и процедуры для разрешения конфликтов разных типов).

5. Как достоверно оценить характер интересов сторон? Как раскрыть симуляцию подлинных интересов? Что влияет на выбор стратегии в ходе переговоров?

7. Тематика курсовых работ(проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

8. Оценочные средства

8.1. Компетенции и этапы формирования

№ п/п	Оценочные средства	Компетенции, этапы их формирования
1	Предметно-методический модуль	ПК-3
2	Модуль воспитательной деятельности	ПК-3
3	Психолого-педагогический модуль	УК-3

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

Шкала, критерии оценивания и уровень сформированности компетенции				
2 (не зачтено) ниже порогового	3 (зачтено) пороговый	4 (зачтено) базовый	5 (зачтено) повышенный	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.				
Не демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.	В целом успешно, но бессистемно демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.	В целом успешно, но с отдельными недочетами демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.	В полном объеме демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.	
УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.				
Не демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.	В целом успешно, но бессистемно демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.	В целом успешно, но с отдельными недочетами демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с	В полном объеме демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.	

		различными организациями.	
ПК-3. Способен формировать развивающую образовательную среду для достижения личностных, предметных и метапредметных результатов обучения средствами преподаваемых учебных предметов			
ПК-3.1. Владеет способами интеграции учебных предметов для организации развивающей учебной деятельности (исследовательской, проектной, групповой и др.).			
Не способен владеть способами интеграции учебных предметов для организации развивающей учебной деятельности (исследовательской, проектной, групповой и др.).	В целом успешно, но бессистемно проектирует владеет способами интеграции учебных предметов для организации развивающей учебной деятельности (исследовательской, проектной, групповой и др.).	В целом успешно, но с отдельными недочетами владеет способами интеграции учебных предметов для организации развивающей учебной деятельности (исследовательской, проектной, групповой и др.).	Способен в полном объеме владеть способами интеграции учебных предметов для организации развивающей учебной деятельности (исследовательской, проектной, групповой и др.).
ПК-3.2. Использует образовательный потенциал социокультурной среды региона в преподавании (предмета по профилю) в учебной и во внеурочной деятельности.			
Не способен использовать образовательный потенциал социокультурной среды региона в преподавании (предмета по профилю) в учебной и во внеурочной деятельности.	В целом успешно, но бессистемно использует образовательный потенциал социокультурной среды региона в преподавании (предмета по профилю) в учебной и во внеурочной деятельности.	В целом успешно, но с отдельными недочетами использует образовательный потенциал социокультурной среды региона в преподавании (предмета по профилю) в учебной и во внеурочной деятельности.	Способен в полном объеме использовать образовательный потенциал социокультурной среды региона в преподавании (предмета по профилю) в учебной и во внеурочной деятельности.

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания для промежуточной аттестации		Шкала оценивания по БРС
	Экзамен (дифференцированный зачет)	Зачет	
Повышенный	5 (отлично)	зачтено	90 – 100%
Базовый	4 (хорошо)	зачтено	76 – 89%
Пороговый	3 (удовлетворительно)	зачтено	60 – 75%
Ниже порогового	2 (неудовлетворительно)	незачтено	Ниже 60%

83. Вопросы промежуточной аттестации

Восьмой семестр (Зачет, ПК-3.1, ПК-3.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3)

1. Дайте определение организационного конфликта.
2. Определите место и роль конфликта в образовательных организациях.
3. Охарактеризуйте основные источники конфликта в образовательных организациях.
4. Охарактеризуйте типологии конфликтов в физкультурно-спортивной организации.
5. Дайте определение и охарактеризуйте взаимодействие и взаимовлияние элементов конфликта:
6. Охарактеризуйте противоречие как структурный компонент конфликта.
7. Охарактеризуйте конфликтогенные факторы, дайте их классификацию.
8. Охарактеризуйте аналитические переменные противоречия
9. Дайте определение интереса и критериев классификации интересов сторон.
10. Охарактеризуйте цели в конфликте как способы реализации интереса.
11. Дайте определение конфликтного взаимодействия
12. Охарактеризуйте основные стадии конфликта.
13. Охарактеризуйте основные формы конфликта
14. Охарактеризуйте симптомы скрытого конфликта.
15. Рассмотрите типы и характеристики участников конфликта.
16. Дайте характеристику аналитических переменных
17. Охарактеризуйте, в чем заключается сила и ресурсы сторон.
18. Охарактеризуйте процесс анализа распределения сил.
19. Охарактеризуйте влияние особенностей восприятия на конфликтное взаимодействие.
20. Охарактеризуйте взаимосвязь восприятия, эмоций и поведения в конфликте.
21. Обосновать сущность общения, как источника конфликтов в образовательных организациях.
22. Охарактеризовать основные принципы управления конфликтами в физкультурно-спортивных организациях.

84. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет позволяет оценить сформированность компетенций, теоретическую подготовку студента, его способность к творческому мышлению, готовность к практической деятельности, приобретенные навыки самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

При балльно-рейтинговом контроле знаний итоговая оценка выставляется с учетом набранной суммы баллов.

Собеседование (устный ответ) на зачете

Для оценки сформированности компетенции посредством собеседования (устного опроса) студенту предварительно предлагается перечень вопросов или комплексных заданий, предполагающих умение ориентироваться в проблеме, знание теоретического материала, умения применять его в практической профессиональной деятельности, владение навыками и приемами выполнения практических заданий.

При оценке достижений студентов необходимо обращать особое внимание на:

- усвоение программного материала;
- умение излагать программный материал научным языком;
- умение связывать теорию с практикой;
- умение отвечать на видоизмененное задание;
- владение навыками поиска, систематизации необходимых источников литературы по изучаемой проблеме;
- умение обосновывать принятые решения;

- владение навыками и приемами выполнения практических заданий;
- умение подкреплять ответ иллюстративным материалом. Тестирование
- При определении уровня достижений студентов с помощью тестового контроля ответ считается правильным, если:
 - в тестовом задании закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
 - по вопросам, предусматривающим множественный выбор правильных ответов, выбраны все правильные ответы;
 - в тестовом задании открытой формы дан правильный ответ;
 - в тестовом задании на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;
 - в тестовом задании на установление соответствия сопоставление произведено верно для всех пар.

При оценивании учитывается вес вопроса (максимальное количество баллов за правильный ответ устанавливается преподавателем в зависимости от сложности вопроса). Количество баллов за тест устанавливается посредством определения процентного соотношения набранного количества баллов к максимальному количеству баллов.

Критерии оценки

До 60% правильных ответов – оценка «неудовлетворительно».

От 60 до 75% правильных ответов – оценка «удовлетворительно».

От 75 до 90% правильных ответов – оценка «хорошо».

Свыше 90% правильных ответов – оценка «отлично».

Вопросы и задания для устного опроса

При определении уровня достижений студентов при устном ответе необходимо обращать особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.

Оценка за опрос определяется простым суммированием баллов:

Критерии оценки ответа

Правильность ответа – 1 балл.

Всесторонность и глубина (полнота) ответа – 1 балл.

Наличие выводов – 1 балл.

Соблюдение норм литературной речи – 1 балл.

Владение профессиональной лексикой – 1 балл.

Итого: 5 баллов.

Практические задания

При определении уровня достижений студентов при выполнении практического задания необходимо обращать особое внимание на следующее:

- задание выполнено правильно;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи;
- умение работать с объектом задания демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента;
- выполнение задания теоретически обосновано.

Оценка за опрос определяется простым суммированием баллов:

Критерии оценки ответа

Правильность выполнения задания – 1 балл.
Всесторонность и глубина (полнота) выполнения – 1 балл.
Наличие выводов – 1 балл.
Соблюдение норм литературной речи – 1 балл.
Владение профессиональной лексикой – 1 балл.
Итого: 5 баллов.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБ Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453485>

2. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 196 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (

3. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология : учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. — Москва : Дашков и К°, 2018. — 238 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829>

Дополнительная литература

1. Галанина, О.Н. Технологии регулирования конфликтов / О.Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». — Казань : Издательство КНИТУ, 2016. — 136 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715>

2. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454065>

3. Галанина, О.Н. Технологии регулирования конфликтов : учебное пособие / О.Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». — Казань : Издательство КНИТУ, 2016. — 136 с. : ил. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-7882-2069-7 ; То же [Электронный ресурс]. — URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715> (31.05.2019).

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://pedagogy.ru/> - Сайт по педагогике для студентов
2. <http://pedlib.ru> - Педагогическая библиотека
3. <http://scholar.urc.ac.ru/courses/Technology/index.html> Новые педагогические технологии

11. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля)

При освоении материала дисциплины необходимо:

- спланировать и распределить время, необходимое для изучения дисциплины;
- конкретизировать для себя план изучения материала;
- ознакомиться с объемом и характером внеаудиторной самостоятельной работы для полноценного освоения каждой из тем дисциплины.

Сценарий изучения курса:

- проработайте каждую тему по предлагаемому ниже алгоритму действий;
- регулярно выполняйте задания для самостоятельной работы, своевременно отчитывайтесь преподавателю об их выполнении;
- изучив весь материал, проверьте свой уровень усвоения содержания дисциплины и

готовность к сдаче зачета/экзамена, выполнив задания и ответив самостоятельно на примерные вопросы для промежуточной аттестации.

Алгоритм работы над каждой темой:

- изучите содержание темы вначале по лекционному материалу, а затем по другим источникам;
- прочитайте дополнительную литературу из списка, предложенного преподавателем;
- выпишите в тетрадь основные понятия и категории по теме, используя лекционный материал или словари, что поможет быстро повторить материал при подготовке к промежуточной аттестации;
- составьте краткий план ответа по каждому вопросу, выносимому на обсуждение на аудиторном занятии;
- повторите определения терминов, относящихся к теме;
- продумайте примеры и иллюстрации к обсуждению вопросов по изучаемой теме;
- подберите цитаты ученых, общественных деятелей, публицистов, уместные с точки зрения обсуждаемой проблемы;
- продумывайте высказывания по темам, предложенным к аудиторным занятиям.

Рекомендации по работе с литературой:

- ознакомьтесь с аннотациями к рекомендованной литературе и определите основной метод изложения материала того или иного источника;
- составьте собственные аннотации к другим источникам, что поможет при подготовке рефератов, текстов речей, при подготовке к промежуточной аттестации;
- выберите те источники, которые наиболее подходят для изучения конкретной темы;
- проработайте содержание источника, сформулируйте собственную точку зрения на проблему с опорой на полученную информацию.

12. Перечень информационных технологий

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе используется программное обеспечение, позволяющее осуществлять поиск, хранение, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители, организацию взаимодействия в реальной и виртуальной образовательной среде.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины студентами фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

12.1 Перечень программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Pro
2. Microsoft Office Professional Plus 2010
3. 1С: Университет ПРОФ

12.2 Перечень информационно-справочных систем

1. Информационно-правовая система «ГАРАНТ» (<http://www.garant.ru>)
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)

12.2 Перечень современных профессиональных баз данных

1. Профессиональная база данных «Открытые данные Министерства образования и науки РФ» (<http://xn----8sblcdzzacvuc0jbg.xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/opendata/>)
2. Электронная библиотечная система Znanium.com(<http://znanium.com/>)
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Для проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций на лекциях. Для проведения практических занятий, а также организации самостоятельной работы студентов необходим компьютерный класс с рабочими местами,

обеспечивающими выход в Интернет.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

Учебная аудитория для проведения учебных занятий.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Мультимедийный класс № 112.

Помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Автоматизированное рабочее место в составе (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, гарнитура, проектор, интерактивная доска), магнитно-маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы №225.

Помещение оснащено оборудованием и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (персональный компьютер 10 шт.).

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы

Читальный зал электронных ресурсов № 1016.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета: автоматизированные рабочие места (компьютер – 12 шт.).

Мультимедийный проектор, многофункциональное устройство, принтер.

Учебно-наглядные пособия:

Презентации, электронные диски с учебными и учебно-методическими пособиями.